

AVALIAÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA E DO ATENDIMENTO INTERDISCIPLINAR DOS PACIENTES DO CENTRO DE ONCOLOGIA BUCAL

*Glauco Issamu Miyahara**
Janaína Zavitoski da Silva
Anne Cristina de Faria Cocato
Suzy Elaine Nobre de Freitas
Daniela Micheline dos Santos
Daniel Galera Bernabé
Marcelo Coelho Goiato
Eder Ricardo Biasoli

RESUMO

O presente artigo relata a experiência de um projeto de extensão denominado "Otimização do atendimento multiprofissional dos pacientes com Câncer de Cabeça e Pescoço do Centro de Oncologia Bucal da Faculdade de Odontologia de Araçatuba-UNESP". Esse projeto tem por objetivo avaliar a estrutura física e a qualidade do atendimento multiprofissional oferecido a paciente oncológico. Aplicou-se um questionário com doze questões fechadas de janeiro de 2013 a junho de 2014 a 165 pacientes atendidos no Centro de Oncologia Bucal. A maioria dos pacientes era do sexo masculino (91%); e eles avaliaram tanto a estrutura física como a qualidade do atendimento como ótima (74,8%). Como sugestão de melhoria, 52 pacientes solicitaram o aumento da sala de espera e de atendimento clínico e 10, a melhoria da sala de reunião em grupo de terapia multiprofissional. Os pacientes demonstraram-se, em geral, satisfeitos com a estrutura física e com o atendimento prestado, porém é necessário ainda um aprimoramento em ambos os setores. Alguns pontos fracos do processo foram identificados, sendo dadas informações para a melhoria do trabalho desenvolvido, contribuindo, conseqüentemente, para a otimização dos serviços e da satisfação dos pacientes. Isso implica na conscientização de toda a equipe quanto à sua importância e ao valor de suas ações.

Palavras-chave: Avaliação da qualidade dos cuidados em saúde. Estrutura dos Serviços. Equipe de Assistência ao Paciente. Otimização.

EVALUATION OF PHYSICAL STRUCTURE AND INTERDISCIPLINARY PATIENT CARE AT THE ORAL ONCOLOGY CENTER

ABSTRACT

This paper reports the experience of the extension project "Optimization of multidisciplinary care for patient with head and neck cancer at the Oral Oncology Center,

* Doutorado em Odontologia (UNESP). Departamento de Patologia e Propedêutica Clínica, Faculdade de Odontologia de Araçatuba, Universidade Estadual Paulista "Julio de Mesquita Filho", Araçatuba, SP, Brasil. Contato: miyahara@foa.unesp.br.

School of Dentistry, UNESP-Araçatuba". The objective of this project is to evaluate the physical structure and the quality of multidisciplinary care assistance offered to cancer patients. A questionnaire with twelve closed questions was applied from January 2013 to June 2014-165 to patients under treatment at the Oral Oncology Center. It was observed that most patients were male (91%) and evaluated both the physical structure and the quality of care assistance as excellent (74.8%). As suggestion for improvement, 52 patients requested for an extension of the waiting room and of the clinical assistance room. Ten people suggested improvement in the meeting and multi-therapy group room. The conclusion is that patients proved to be generally satisfied with the physical structure and service provided; however, some improvement is still needed in the building and in the assistance. Some other weaknesses in the process were identified, allowing for the improvement of the work and contributing to the optimization of the services and of the patient satisfaction. This contributes for the awareness of the whole team about the importance and the value of their shares.

Keywords: Quality Assurance Health Care. Structure of Services. Patient Care Team. Optimization

EVALUACIÓN DE LA ESTRUCTURA FÍSICA Y DE LA ATENCIÓN INTERDISCIPLINARIA DE LOS PACIENTES DEL CENTRO DE ONCOLOGÍA ORAL

RESUMEN

En este artículo se relata la experiencia de un proyecto de extensión denominado "Optimización de la atención multidisciplinaria de los pacientes con cáncer de cabeza y cuello del Centro de Oncología Oral de la Facultad de Odontología de Araçatuba/UNESP". El objetivo del proyecto fue evaluar la estructura física y la calidad de la atención multidisciplinaria ofrecida al paciente con cáncer. Se aplicó un cuestionario con doce preguntas cerradas de enero de 2013 a junio de 2014 a 165 pacientes tratados en el Centro de Oncología Oral. Se observó que la mayoría de los pacientes eran hombres (91%) y que evaluaron la estructura física y la calidad de la atención como excelentes (74,8%). Como sugerencia de mejora, 52 pacientes solicitaron la ampliación de la sala de espera y de atendimento clínico y 10 indicaron la mejora de la sala de reuniones del equipo de terapia multiprofesional. Se concluyó que los pacientes demostraron estar satisfechos con el servicio proporcionado, sin embargo es necesario un incremento en los sectores físicos. Se identificaron algunas debilidades en el proceso; tales informaciones indican pasos hacia la mejora del trabajo, lo que contribuye a la optimización de los servicios y a la satisfacción del paciente. Eso resulta en la concienciación de todo el grupo con respecto a la importancia del proyecto y al valor de sus acciones.

Palabras clave: Evaluación de la calidad de los servicios de salud. Estructura de los servicios. Grupo de atención al paciente. Optimización.

INTRODUÇÃO

O problema do câncer no Brasil ganha relevância pelo perfil epidemiológico que essa doença vem apresentando, e, com isso, o tema tem conquistado espaço nas agendas políticas e técnicas de todas as esferas de governo. O conhecimento sobre a situação dessa doença permite estabelecer prioridades e alocar recursos de forma direcionada para a modificação positiva desse cenário na população brasileira ([INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER JOSÉ DE ALENCAR GOMES DA SILVA, 2014](#)).

O câncer de boca acomete os lábios e o interior da cavidade oral. Ocupa a quinta posição em incidência no Brasil, com estimativa de 15.490 novos casos para cada 100.000 habitantes no ano de 2016, sendo 11.140 homens e 4.350 mulheres ([INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER JOSÉ DE ALENCAR GOMES DA SILVA, 2016](#)).

O Centro de Oncologia Bucal (COB) é uma Unidade Auxiliar de Estrutura Simples da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”- UNESP lotado na Faculdade de Odontologia do Câmpus de Araçatuba (FOA). Realiza atendimento multiprofissional (Médico, Enfermagem, Odontologia, Psicologia, Fonoaudiologia e Fisioterapia), na área de Câncer de Cabeça e Pescoço, aos pacientes da região noroeste do estado de São Paulo, bem como promove ações de ensino, pesquisa e extensão a alunos, docentes e profissionais da saúde. Logo, o COB é uma Unidade Auxiliar pioneira na Área de Oncologia desta universidade.

O projeto “Otimização do atendimento multiprofissional dos pacientes com Câncer de Cabeça e Pescoço do Centro de Oncologia Bucal da Faculdade de Odontologia de Araçatuba (FOA-UNESP)” iniciou as suas atividades em 2012 com o objetivo de: melhorar a estrutura física do COB e a qualidade do atendimento multiprofissional prestado aos pacientes oncológicos; otimizar os serviços prestados e satisfazer os pacientes; e contribuir na formação de profissionais comprometidos com a qualidade de vida e humanização do atendimento. Assim, espera-se que os pacientes tenham melhor conforto antes e durante os atendimentos, facilitando a acomodação e o acesso do paciente idoso, debilitado, em cuidados paliativos e em recuperação cirúrgica; bem como a realização de exames de diagnóstico (aquisição de aparelhos), diminuindo o tempo para o início da terapia oncológica.

OBJETIVO

O objetivo desse projeto é avaliar a estrutura física e a qualidade do atendimento multiprofissional realizado no Centro de Oncologia Bucal da Faculdade de Odontologia de Araçatuba.

METODOLOGIA

Delineamento experimental

O presente estudo trata de uma pesquisa quantitativa, descritiva e longitudinal que avaliou a qualidade da estrutura física (sala de espera, sala de atendimento clínico) e do atendimento multiprofissional realizado no Centro de Oncologia Bucal de janeiro de 2013 a junho de 2014.

Local da pesquisa

A pesquisa foi realizada no Centro de Oncologia Bucal, Unidade Auxiliar de Estrutura Simples da Faculdade de Odontologia de Araçatuba- UNESP.

Grupo amostral

A amostra foi composta por pacientes matriculados nos anos de 2013 a junho de 2014 e alguns pacientes que retornaram durante esses períodos para o seguimento do tratamento oncológico.

Critérios de inclusão

Foram incluídos no estudo pacientes matriculados no Centro de Oncologia Bucal de janeiro 2013 a junho de 2014 e pacientes matriculados em anos anteriores que compareceram para o acompanhamento multiprofissional periódico e que aceitaram em participar dessa pesquisa.

Coleta de dados

Os dados foram coletados por meio da aplicação de um questionário previamente elaborado pelos pesquisadores (ANEXO 1) composto por 12 questões fechadas e uma questão aberta que procuraram avaliar a qualidade da estrutura física e do atendimento multiprofissional oferecido no COB.

RESULTADOS

Aplicaram-se 165 questionários entre janeiro de 2013 a junho de 2014.

Em relação ao sexo dos pacientes que participaram da pesquisa, nota-se que a maioria foi do sexo masculino (91%) e apenas 9% do sexo feminino.

A primeira questão apresenta os resultados da avaliação do atendimento oferecido ao paciente e a seus familiares pela recepção (agendamento e orientações) (Gráfico 1).

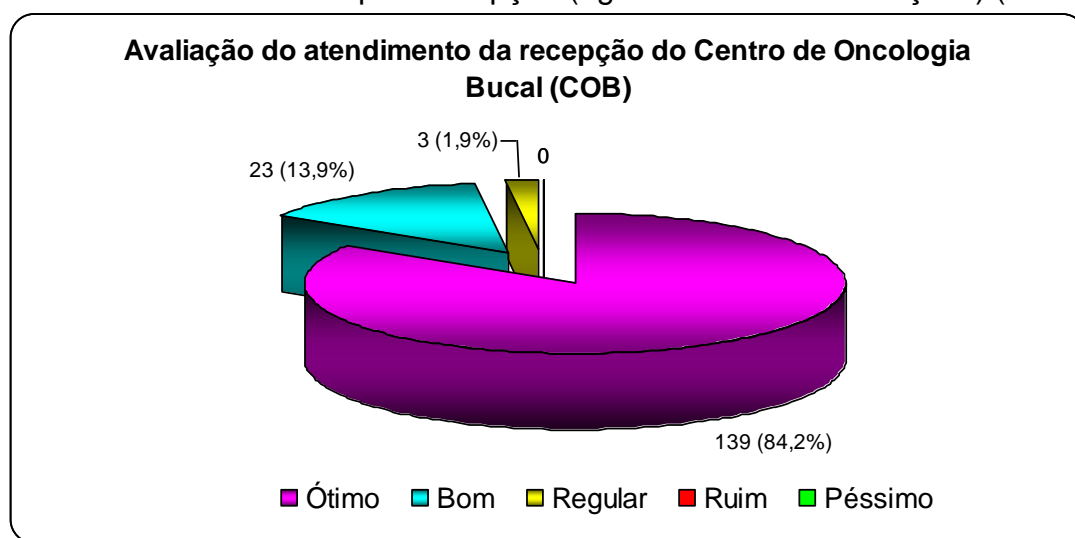


Gráfico 1. Avaliação do atendimento da recepção do Centro de Oncologia Bucal (COB) da Faculdade de Odontologia de Araçatuba (FOA), UNESP.

Pôde-se observar que dos 165 pacientes entrevistados, a maioria (139) avaliou o atendimento da recepção como ótimo (84,2%), 23 (13,9%) como bom e 3 (1,9%) como regular.

A segunda questão apresenta os resultados da opinião dos pacientes a respeito do conforto da sala de espera (Gráfico 2). Noventa e nove pacientes (99) avaliaram o conforto da sala como ótimo (60%), 54 (32,7%) como bom e 12 (7,3%) como regular.

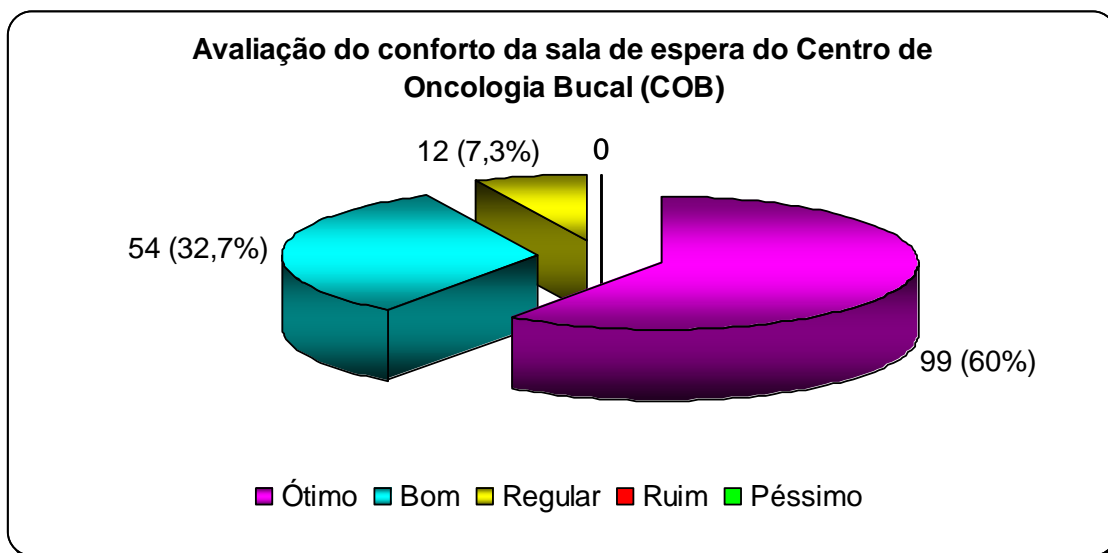


Gráfico 2. Avaliação do conforto da sala de espera do Centro de Oncologia Bucal (COB) da Faculdade de Odontologia de Araçatuba (FOA), UNESP.

A terceira questão apresenta os resultados da opinião dos entrevistados em relação às opções de entretenimento na sala de espera (Gráfico 3). Cento e seis pacientes (106) avaliaram as opções de entretenimento da sala de espera como ótimas (64,2%), 46 (27,9%) como boas e 13 (7,9%) como regulares.

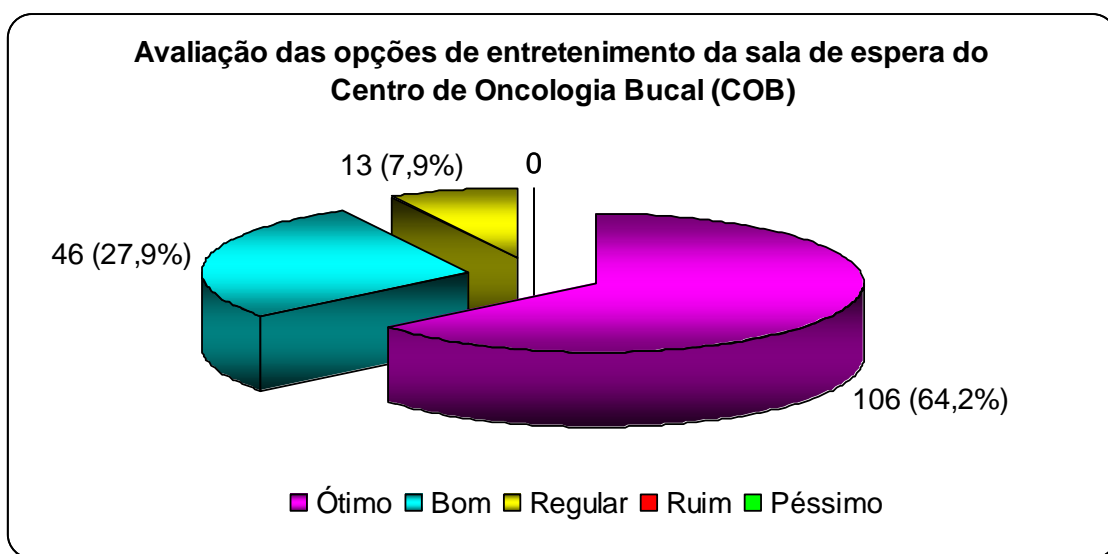


Gráfico 3. Avaliação das opções de entretenimento da sala de espera do Centro de Oncologia Bucal (COB) da Faculdade de Odontologia de Araçatuba (FOA), UNESP.

A quarta questão apresenta os resultados da avaliação da estrutura dos consultórios de atendimento multiprofissional (Gráfico 4). Cento e nove pacientes (109) consideraram a estrutura dos consultórios ótima (66,1%), 36 (21,8%) boa e 20 (12,1%) regular.

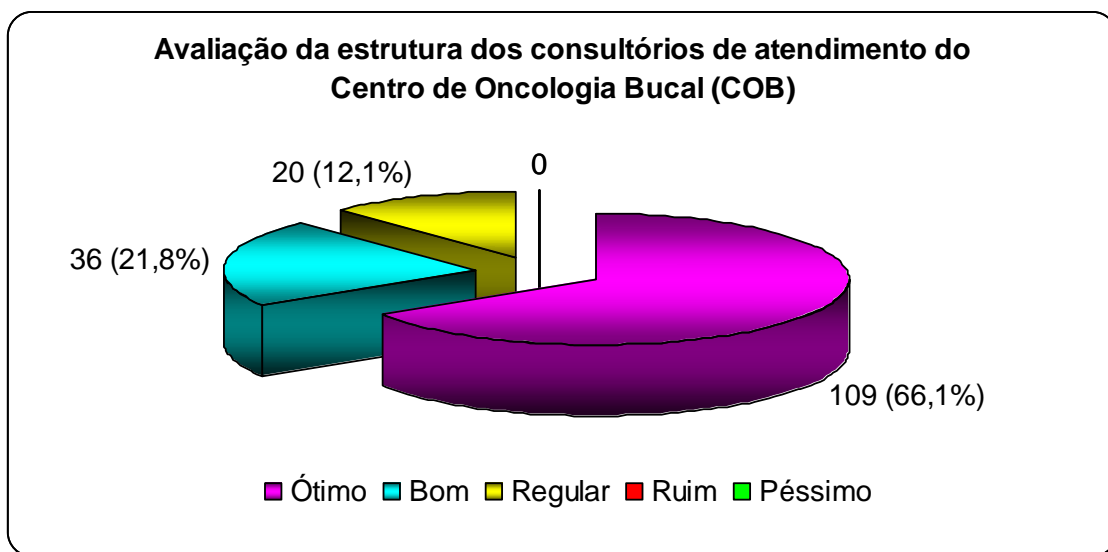


Gráfico 4. Avaliação da estrutura dos consultórios de atendimento do Centro de Oncologia Bucal (COB) da Faculdade de Odontologia de Araçatuba (FOA), UNESP.

A quinta questão apresenta os resultados da avaliação do conforto dos consultórios de atendimento multiprofissional (Gráfico 5). Noventa e nove pacientes (99) avaliaram o conforto dos consultórios como ótimo (60%), 51 (31%) como bom e 15 (9%) como regular.

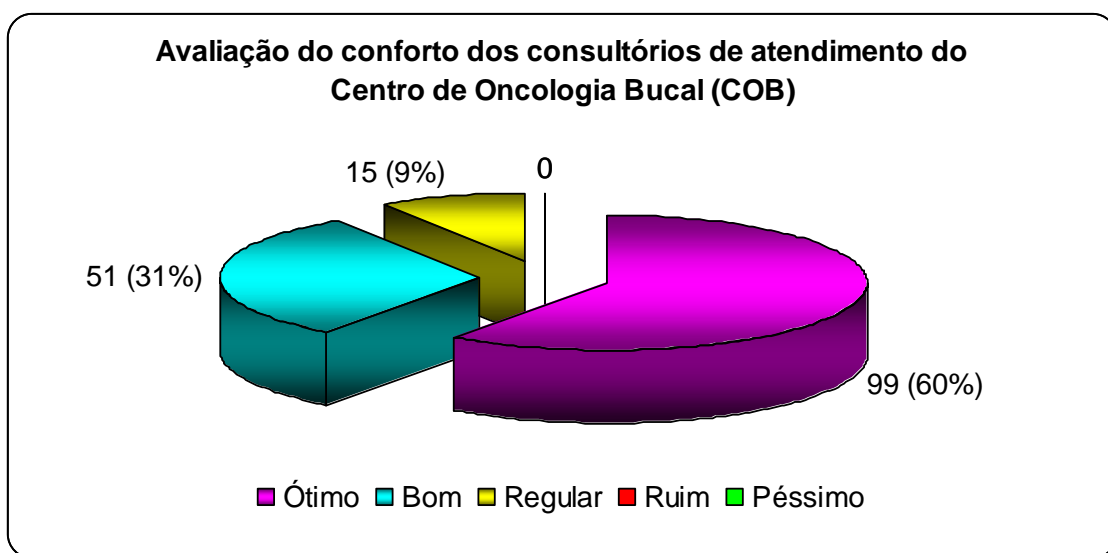


Gráfico 5. Avaliação do conforto dos consultórios de atendimento multiprofissional do Centro de Oncologia Bucal (COB) da Faculdade de Odontologia de Araçatuba (FOA), UNESP.

A sexta questão apresenta os resultados da avaliação do atendimento odontológico (Gráfico 6). A maioria dos pacientes (126) avaliou o atendimento odontológico como ótimo (76,4%) e 21 (23,6%) pacientes o consideraram bom. Ressalta-se que dezoito (18)

pacientes não responderam a essa questão, pois não passaram pelo tipo de atendimento mencionado acima.

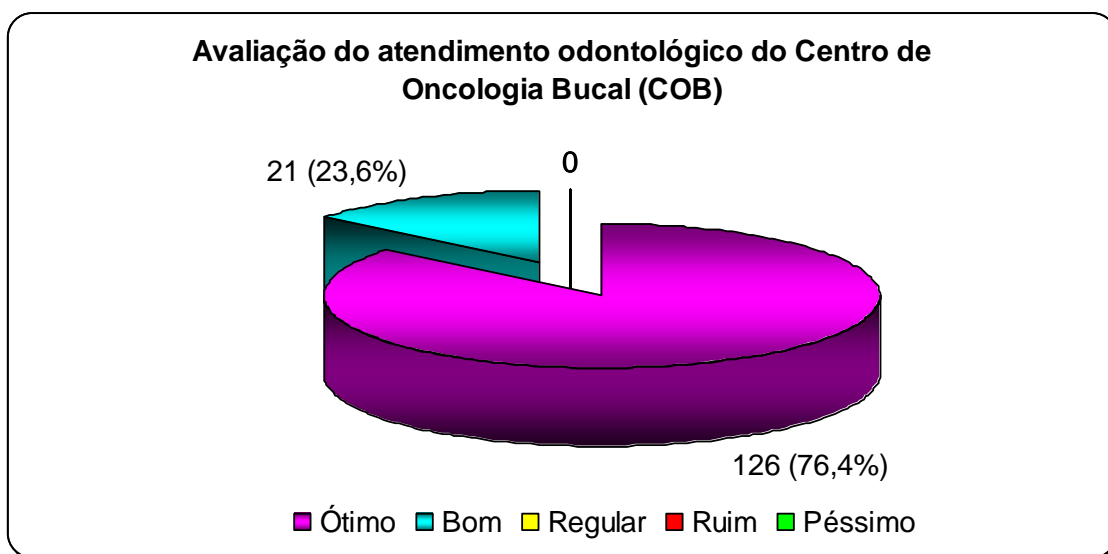


Gráfico 6. Avaliação do atendimento odontológico do Centro de Oncologia Bucal (COB) da Faculdade de Odontologia de Araçatuba (FOA), UNESP.

A sétima questão apresenta os resultados da avaliação do atendimento médico (Gráfico 7). A maioria dos pacientes (128) avaliou o atendimento médico como ótimo (78%), 32 (19,5%) como bom e 4 (2,5%) como regular. Ressalta-se que um (1) paciente não respondeu a essa questão, pois não necessitou do atendimento referido acima.

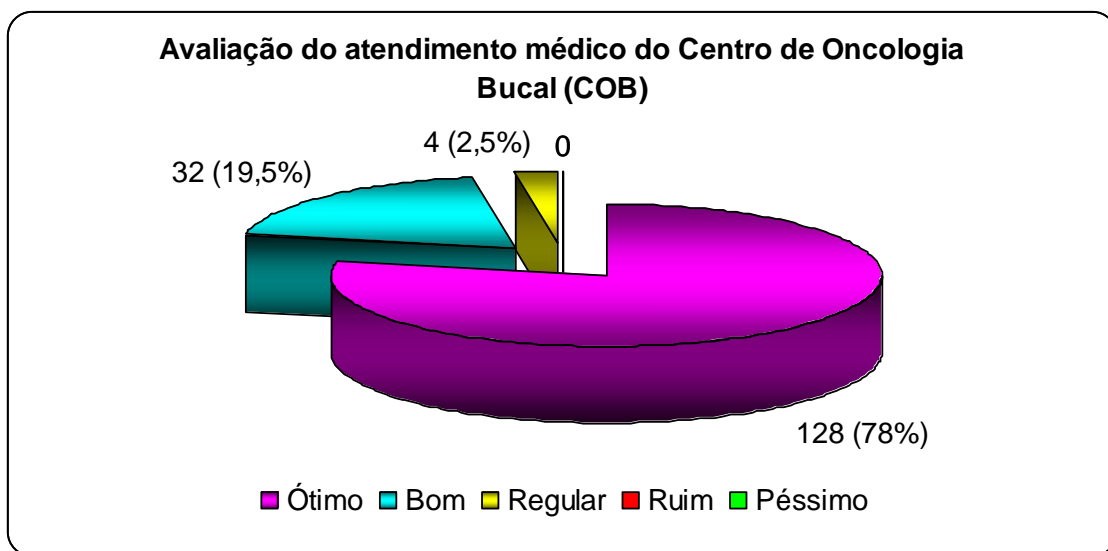


Gráfico 7. Avaliação do atendimento médico do Centro de Oncologia Bucal (COB) da Faculdade de Odontologia de Araçatuba (FOA), UNESP.

A oitava questão apresenta os resultados da avaliação do atendimento de enfermagem (Gráfico 8). A maioria dos pacientes (105) avaliou o atendimento de enfermagem como ótimo (82%) e os demais pacientes (23) como bom (18%). Trinta e

sete (37) pacientes não passaram pelo atendimento de enfermagem, pois a profissional estava de licença gestante no período avaliado.

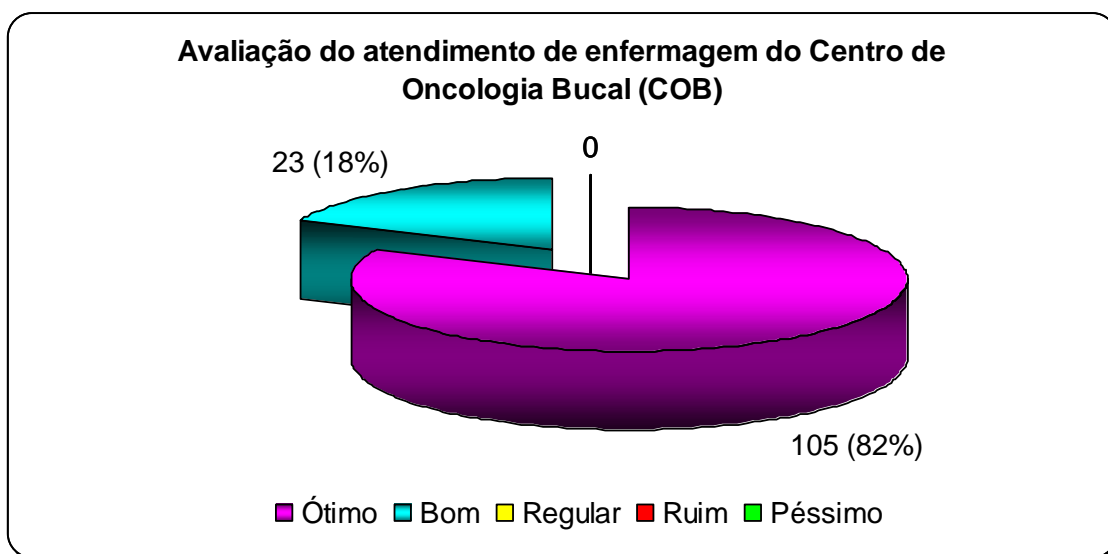


Gráfico 8. Avaliação do atendimento de enfermagem do Centro de Oncologia Bucal (COB) da Faculdade de Odontologia de Araçatuba (FOA), UNESP.

A nona questão apresenta os resultados da avaliação do atendimento fisioterápico (Gráfico 9). A maioria dos pacientes (67) avaliou o atendimento fisioterápico como ótimo (69%), 29 (29,9%) como bom e 1 (1,1%) como regular. Ressalta-se que 68 pacientes não responderam a essa questão, pois não necessitaram do tipo de atendimento reabilitador em questão.

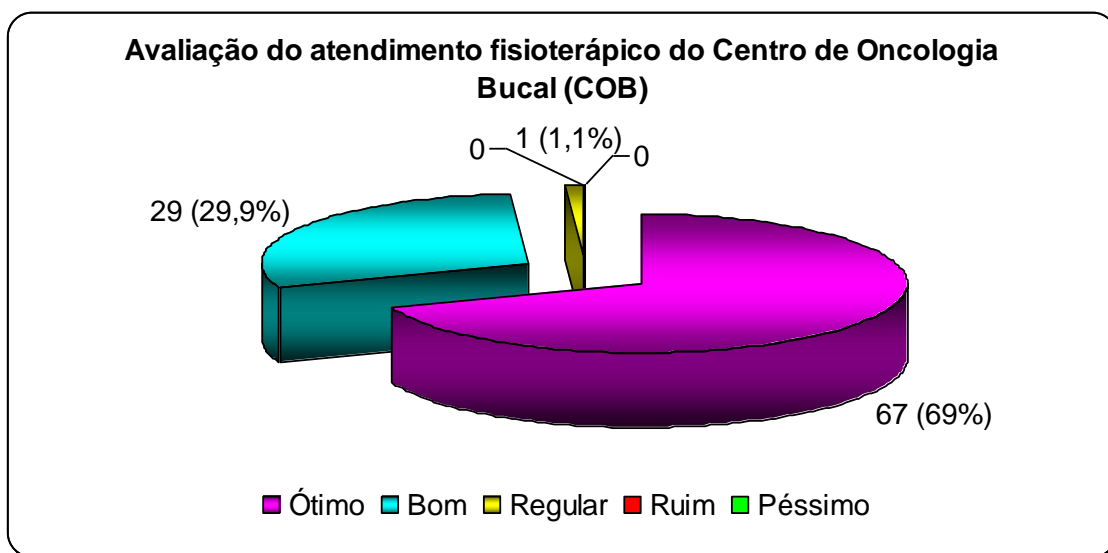


Gráfico 9. Avaliação do atendimento fisioterápico do Centro de Oncologia Bucal (COB) da Faculdade de Odontologia de Araçatuba (FOA), UNESP.

A décima questão apresenta os resultados da avaliação do atendimento fonoaudiológico (Gráfico 10). A maioria dos pacientes (104) avaliou o atendimento

fonaudiológico como ótimo (95,4%) e os demais pacientes (5) como bom (4,6%). Ressalta-se que 56 pacientes não responderam a essa questão, pois não necessitaram do tipo de atendimento reabilitador em questão.

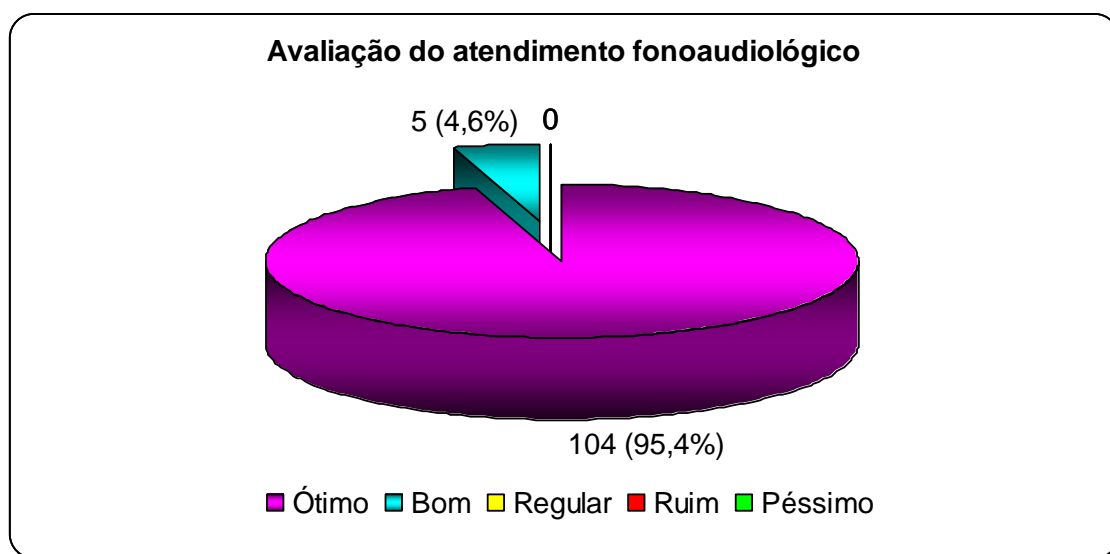


Gráfico 10. Avaliação do atendimento fonaudiológico do Centro de Oncologia Bucal (COB) da Faculdade de Odontologia de Araçatuba (FOA), UNESP.

A décima primeira questão apresenta os resultados da avaliação das informações recebidas durante os atendimentos (Gráfico 11). A maioria dos pacientes (119) avaliou as informações como ótimas (72,1%), 37 pacientes (22,4%) como boas e 9 (5,5%) como regulares.

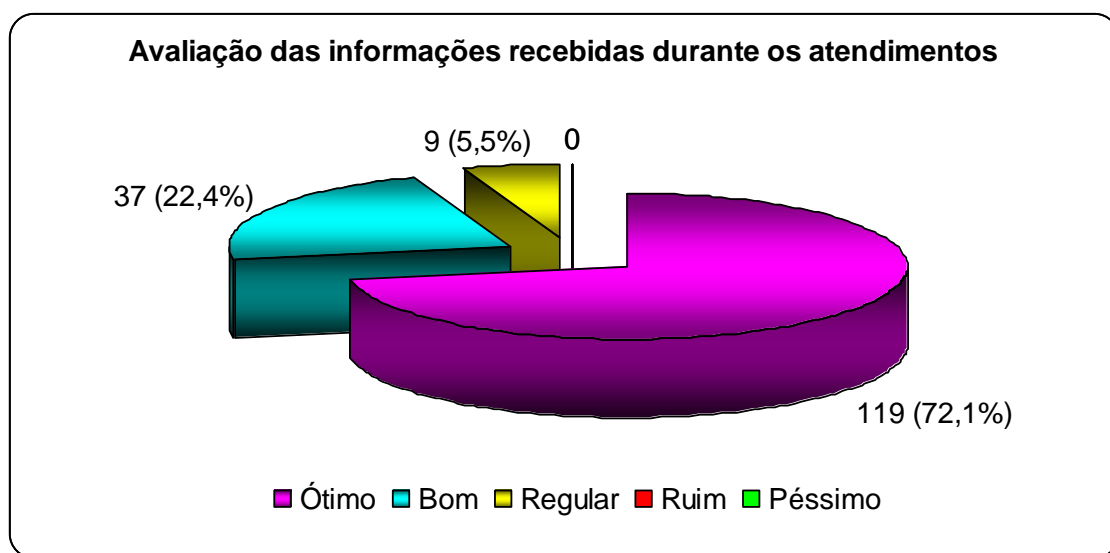
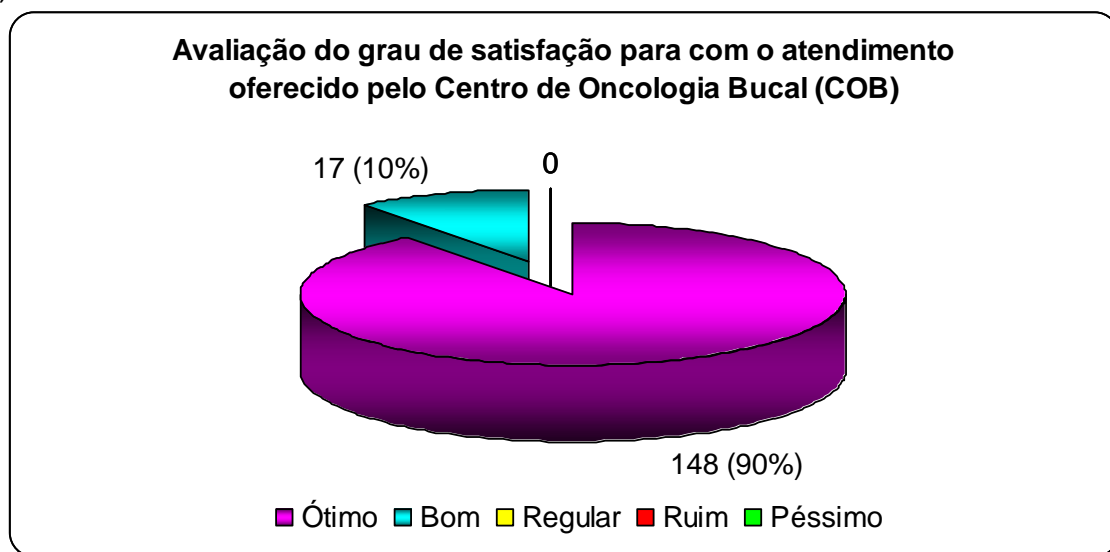


Gráfico 11. Avaliação das informações recebidas durante os atendimentos em equipe do Centro de Oncologia Bucal (COB) da Faculdade de Odontologia de Araçatuba (FOA), UNESP.

A décima segunda questão apresenta os resultados da avaliação do grau de satisfação do paciente para com o atendimento oferecido pelo Centro de Oncologia Bucal em relação às informações recebidas (Gráfico 12). A maioria dos pacientes (148) avaliou

o recebimento de informações como ótimo (90%) e os demais pacientes (17) como bom (10%).



Gráfico 12. Avaliação do grau de satisfação para com o atendimento oferecido pelo Centro de Oncologia Bucal (COB) da Faculdade de Odontologia de Araatuba (FOA), UNESP.

Ao término do questionário, deixou-se um espaço aberto para que o paciente fornecesse sugestões para melhoria, tanto na estrutura física, como na qualidade do atendimento multiprofissional. Cinquenta e dois (52) pacientes solicitaram o aumento da sala de espera e de atendimento e dez (10) a melhoria da sala de reunião em grupo de terapia multiprofissional.

DISCUSSÃO

A presente pesquisa surgiu em razão da necessidade de se obter o *feedback* dos pacientes oncológicos em relação  avaliação da estrutura física do Centro de Oncologia Bucal, bem como do atendimento prestado pela equipe multiprofissional, a fim de otimizar o atendimento ao paciente. Observa-se que a realização de pesquisas que envolvem os usuários dos serviços de saúde em ações que ultrapassem a utilização passiva  fundamental para a definição de padrões de qualidade do atendimento oferecido. Logo, a avaliação dos usuários dos serviços de saúde contribui para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, pois a perspectiva dos mesmos fornece informações essenciais (ROCHA; BERCHET, 2000; SOUZA, 2000; TRAD et al., 2002; ARAUJO, 2003). De acordo com Leão e Dias (2001), a avaliação do paciente reflete, portanto, a eficácia social da Instituição.

A maioria dos pacientes da presente pesquisa era do sexo masculino, fato esperado devido à atual epidemiologia do cncer de boca (INSTITUTO NACIONAL DE CNCER JOSÉ DE ALENCAR GOMES DA SILVA, 2014).

O atendimento da recepção foi considerado, em sua maioria, como ótimo e bom (98,1%) (Gráfico 1). Dado importante a ser enfatizado, pois esse  o primeiro contato que o paciente tem com o centro e se baseia no acolhimento e fornecimento de informações indispensáveis para o início e prosseguimento do tratamento no local. De acordo com Travassos e Martins (2004), o processo de utilização dos serviços de saúde  resultante

da interação do comportamento do usuário, que procura cuidados e do profissional que o conduz dentro do sistema de saúde. O comportamento do usuário é reflexo do primeiro contato com os serviços de saúde e os profissionais de saúde são responsáveis pelos contatos subsequentes. Apesar da minoria considerar o atendimento da recepção regular, não se indagou ao paciente quais fatores o levaram a atribuir esse conceito. Dado importante que pode ser acrescentado ao estudo em pesquisas futuras.

Em relação ao conforto da sala de espera, 92,7% dos pacientes o consideraram como ótimo e bom, sendo que 7,3% o classificaram como regular (Gráfico 2). No espaço final do questionário aberto para sugestões, 52 pacientes solicitaram o aumento da sala de espera. Observa-se que, realmente, em dias de ambulatório médico, a sala de espera se torna pequena, pois conta com alta demanda de pacientes que comparecem para o atendimento juntamente com os seus acompanhantes e/ou familiares. No estudo de [Gomes et al. \(2006\)](#), a sala de espera foi reconhecida como um espaço de trocas, de conversas e de novas amizades; mas também como local de longas esperas. Logo, observa-se a importância desse local em relação ao conforto (ventilação, temperatura, tamanho, estofamento das cadeiras), principalmente para os pacientes que se deslocam de longas distâncias e permanecem o dia todo na espera pelo atendimento interdisciplinar.

Para o entretenimento dos pacientes e seus familiares que aguardam pelo atendimento interdisciplinar, a sala de espera do Centro de Oncologia Bucal conta com uma televisão de tela plana com acesso a canais abertos e revistas. Observou-se que apenas 7,9% dos pacientes consideraram essas opções como regulares (Gráfico 3). As opções de entretenimento na sala de espera (música, televisão, informações, interação social) são importantes por propiciarem informações ao paciente em relação à estrutura da unidade de atendimento, em relação à sua doença; assim como também distraem, o que acaba por reduzir a ansiedade pré-atendimento e ocasionar bem-estar aos pacientes ([AGUIAR; SANTOS; SILVA, 2010](#)).

Com relação à estrutura e ao conforto dos consultórios de atendimento, a maioria dos pacientes os consideraram como ótimos e bons (Gráficos 4 e 5). Os demais os classificaram como regular devido ao tamanho reduzido da sala, equipos odontológicos antigos que dificultam o acesso a cadeirantes com encostos pequenos, estofamentos gastos e rasgados; bem como a presença de infiltrações nas paredes, danificando a qualidade do ar e a pintura.

De um modo geral, todos os atendimentos multiprofissionais foram classificados como ótimos e bons, sendo que apenas 4 pacientes citaram o atendimento médico como regular e um paciente, o fisioterapeuta (Gráficos de 6 a 10). Tal fato pode ter ocorrido devido a dois tipos de falhas nesses atendimentos: 1) em relação à satisfação do paciente com o atendimento recebido (competência profissional) ou 2) insatisfação na relação profissional-paciente. [Fonseca, Gutiérrez e Adami, 2006](#) observaram em estudo com pacientes oncológicos que a interação profissional/paciente indicou dois elementos que influenciaram a avaliação positiva da qualidade do serviço: a capacidade técnica do profissional e o adequado relacionamento interpessoal. [Mendonça e Guerra, 2007](#) sugerem que o esclarecimento das dúvidas do paciente, a segurança transmitida durante a assistência, a oportunidade para expressar a opinião, a gentileza e o respeito da privacidade do paciente podem ser as principais fontes de satisfação e/ou descontentamento do paciente para com o atendimento.

Estudos mostram que a utilização do indicador satisfação do paciente por diferentes instituições e profissionais está assumindo significativa importância para o

processo de avaliação da qualidade do tratamento odontológico. Essas pesquisas apontam que, na maioria das vezes, o paciente não tem conhecimento técnico e não sabe avaliar se um tratamento foi executado de maneira correta. Assim, a qualidade percebida pelo paciente tem muito mais a ver com a maneira como ele é tratado e com os indícios de qualidade que ele vai encontrar no consultório e no profissional do que com a parte técnica ([BUTTERS; WILLIS, 2000](#); [LEÃO; DIAS, 2001](#); [JUHAS, 2002](#); [MACIEL-LIMA, 2004](#)).

Em relação às informações recebidas durante os atendimentos interdisciplinares, a maioria dos pacientes (72,1%) as consideraram como ótimas e os demais (27,9%) entre boas e regulares (Gráfico 11). Dado importante a ser observado, pois isso denota que o paciente e seus familiares/acompanhantes podem não terem sido esclarecidos adequadamente durante o atendimento.

De um modo geral, os pacientes se mostraram satisfeitos com o atendimento oferecido pelo Centro de Oncologia Bucal, sendo que 148 avaliaram o recebimento de informações como ótimo (90%) e os demais pacientes (17) como bom (10%) (Gráfico 13).

Ao término do questionário, deixou-se um espaço aberto para que o paciente fornecesse sugestões para melhoria. Cinquenta e dois (52) pacientes solicitaram o aumento da sala de espera e de atendimento e dez (10) a melhoria da sala de reunião em grupo de terapia multiprofissional.

CONCLUSÃO

Os pacientes demonstraram-se, em geral, satisfeitos com a estrutura física e com o atendimento multiprofissional prestado, porém ambos ainda necessitam de aprimoramento. Alguns pontos fracos do processo foram identificados, fornecendo informações para a melhoria do trabalho desenvolvido, conseqüentemente, contribuindo para a otimização dos serviços e da satisfação dos pacientes. Isso implica na conscientização de toda a equipe quanto à sua importância e ao valor de suas ações.

SUBMETIDO EM 25 fev. 2015
ACEITO EM 23 ago. 2016

REFERÊNCIAS

[AGUIAR, S. M. H. C. A.; SANTOS, M. J. P.; SILVA, V. C.](#) A música associada às necessidades terapêuticas de pacientes com deficiência. **Revista Ciência em Extensão**, v. 6, n. 2, p. 123-131, 2010.

[ARAÚJO, I. C. de.](#) **Avaliação da satisfação dos pacientes atendidos na clínica integrada do curso de Odontologia da Universidade Federal do Pará.** 2003. Dissertação (Mestrado em Clínica Integrada)- Faculdade de Odontologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

[BUTTERS, J. M.; WILLIS, D. O.](#) A comparison of patient satisfaction among current and former dental school patients. **Journal of Dental Education**, v. 64, n. 6, p. 409-415, 2000.

FONSECA, S. M. da; GUTIÉRREZ, M. G. R. de; ADAMI, N. P. Avaliação da satisfação de pacientes oncológicos com atendimento recebido durante o tratamento antineoplásico ambulatorial. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 59, n. 5, p. 656-660, 2006.

GOMES, A. M. de A. et al. Sala de espera como ambiente para dar informações em saúde. **Cadernos de Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 1, p. 7-18, 2006.

INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER JOSÉ DE ALENCAR GOMES DA SILVA. Coordenação de Prevenção e Vigilância. **Estimativa 2014**: incidência de câncer no Brasil. Rio de Janeiro: INCA, 2014. Disponível em: <<http://www.inca.gov.br/estimativa/2014/estimativa-24042014.pdf>>. Acesso em: 07 dez. 2014.

INSTITUTO NACIONAL DE CÂNCER JOSÉ DE ALENCAR GOMES DA SILVA. Coordenação de Prevenção e Vigilância. **Estimativa 2016**: incidência de câncer no Brasil. Rio de Janeiro: INCA, 2015. Disponível em: <<http://www.inca.gov.br/wcm/dncc/2015/destaques.asp>>. Acesso em: 30 jan. 2016.

JUHÁS, R. Utilização de indicadores para avaliação da estrutura, dos processos internos e dos resultados em assistência à saúde bucal. 2002. 160 f. Dissertação (Mestrado em Odontologia)- Faculdade de Odontologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2002.

LEÃO, A. T. T.; DIAS, K. Avaliação dos serviços de saúde prestados por faculdades de odontologia: a visão do usuário. **Revista Brasileira de Odontologia em Saúde Coletiva**, v. 2, n. 1, p. 40-46, 2001.

MACIEL-LIMA, S. M. Acolhimento solidário ou atropelamento? A qualidade na relação profissional de saúde e paciente face à tecnologia informacional. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 2, p. 502-511, 2004.

MENDONÇA, K. M. P. P.; GUERRA, R. O. Desenvolvimento e validação de um instrumento de medida da satisfação do paciente com a fisioterapia. **Revista Brasileira de Fisioterapia**, v. 11, n. 5, p. 369-376, 2007.

ROCHA, C. R.; BERCHT, S. B. Estudo do abandono do tratamento odontológico em um serviço público de Porto Alegre: o Centro de Saúde Murialdo. **Revista da Faculdade de Odontologia de Porto Alegre**, Porto Alegre, v. 42, n. 2, p. 25-31, 2000.

SOUZA, H. M. Saúde, engenho e arte. **Revista Brasileira de Saúde da Família**, Brasília, v. 53, n. 3, p. 7-16, 2000.

TRAD, L. A. B et al. Estudo etnográfico da satisfação do usuário do Programa de Saúde da Família (PSF) na Bahia. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 7, n. 3, p. 581-589, 2002.

TRAVASSOS, C.; MARTINS, M. Uma revisão sobre os conceitos de acesso e utilização de serviços de saúde. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 2, p.190-198, 2004.

ANEXO

Questionário para a Avaliação da Qualidade do Atendimento prestado no Centro de Oncologia Bucal (COB) da FOA-UNESP

1) Como você avalia o atendimento da recepção (informação, agendamento, orientação)?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

2) Qual a sua opinião sobre o conforto da sala de espera do COB?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

3) Quanto às opções de entretenimento na sala de espera do COB, você considera...

- Ótimas
- Boas
- Regulares
- Ruins
- Péssimas

4) Como você avalia a estrutura dos consultórios de atendimento?

- Ótima
- Boa
- Regular
- Ruim
- Péssima

5) Como você avalia o conforto dos consultórios de atendimento?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

6) Como você avalia o atendimento odontológico?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

7) Como você avalia o atendimento médico?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

8) Como você avalia o atendimento de enfermagem?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

9) Como você avalia o atendimento fisioterápico?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

10) Como você avalia o atendimento fonoaudiológico?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

11) Quanto às informações recebidas durante os atendimentos, você considera...

- Ótimas
- Boas
- Regulares
- Ruins
- Péssimas

12) Qual o seu grau de satisfação com o atendimento oferecido pelo COB?

- Ótimo
- Bom
- Regular
- Ruim
- Péssimo

Sugestões para melhoria:
